Georges Chétochine

Et la gentillesse dans tout ça ?

© Groupe Eyrolles, 2007
ISBN : 978-2-212-53827-4

EYROLLES

II

Ce que n'est pas la gentillesse

Si l'on dit de votre fils ou de votre fille qu'il est « un enfant très gentil », vous comprendrez tout de suite que votre progéniture est un tant soit peu considérée comme « demeurée ». Si l'on dit de vous dans votre entreprise que vous êtes un très gentil collaborateur, c'est à coup sûr le signe avant-coureur que vous ne serez pas augmenté cette année et que pour avoir une promotion dans la hiérarchie qui vous abrite il vous faudra attendre la semaine des quatre jeudis ou changer de comportement.

Être un Homo sapiens qualifié de gentil, c'est aujourd'hui pire qu'une injure. C'est le signe et la preuve de votre faiblesse. Si votre enfant ou vous-même êtes des Homo sapiens gentils, on se méfiera de vous. Mais ne désespérez pas ! Encore un peu de temps et c'est vous que l'on recherchera…

L'Homo sapiens pas gentil

Avant de parler de l'Homo sapiens gentil et de montrer son importance pour le futur de nos sociétés dites évoluées, il faut faire connaissance avec celui qui a encore la cote, c'est-à-dire l'Homo sapiens… pas gentil (nous appellerons, tout au long du livre, cet homme l'HSPG). Aujourd'hui pour réussir il faut être d'abord un Homo

© Groupe Eyrolles

sapiens pas gentil. L'Homo sapiens pas gentil est assez répandu. Il n'a pas à proprement parler de sexe ; il peut être homme ou femme. Il n'a pas forcément d'âge ; il est parfois très jeune ou au contraire très vieux. Il habite aussi bien la ville que la campagne, les beaux quartiers que les banlieues difficiles. Il n'appartient à aucun groupe socioprofessionnel. On le trouve dans tous les métiers, dans toutes les fonctions, à tous les postes. On constate qu'il est le plus souvent sûr de lui, intraitable, fonceur. Mais surtout, et c'est ce qui fait que quelque part on l'admire ! « On ne la lui fait pas ! » Il ne tombe pas, lui, comme les gentils sous le coup des émotions. Pour lui la fin justifie les moyens. Il a remplacé les sentiments par une efficacité exacerbée. Il reste professionnel à tous moments de la journée. Mais l'Homo sapiens pas gentil n'est pas forcément un Homo sapiens méchant. Sa force réside dans le fait qu'il est un animal à sang froid avant tout égoïste. Il applique la règle ou les consignes jusqu'au bout, sans sourciller.

N'allons pas voir en lui une personne systématiquement mal élevée, n'aimant pas les chiens ou les enfants, ou ne respectant pas ses parents : il n'est pas un sauvage. Il a parfois des sentiments mais dans la plupart des cas il les réserve pour lui. Lorsqu'il est en pleine action, il les fait passer au second plan. Beaucoup disent de lui qu'il n'est qu'un goujat. Ceci n'est pas complètement inexact, mais n'explique pas son existence, la façon qu'il a de se propager dans la société moderne française. On trouve des Homo sapiens pas gentils dans tous les pays du monde, bien sûr. Cependant, tout laisse à penser que c'est en France qu'ils se développent et se reproduisent le mieux.

Les Homo sapiens pas gentils ont tous des comportements différents et d'intensité variable suivant la situation dans laquelle ils se trouvent. C'est dans l'analyse de ces situations que l'on découvre les pratiques des Homo

© Groupe Eyrolles

sapiens pas gentils. Et c'est au travers de ces situations qu'ils font école. Par le simple réflexe de mimétisme ils contaminent des milliers de personnes qui, bien que naturellement non programmées à être des Homo sapiens pas gentils, font ce choix pour survivre !

L'Homo sapiens pas gentil sur la route

C'est probablement sur la route que l'on trouve les expressions les plus intéressantes et variées des Homo sapiens pas gentils. Essayez par exemple le matin, vers sept heures, l'hiver quand il fait nuit et qu'il bruine aux heures de grande affluence de rejoindre comme tous ceux qui travaillent la bretelle d'accès à l'autoroute. Là, vous comprendrez que vous êtes un humain de trop. Celui-là même qui, à quelques kilomètres de là, aura eu tout comme vous d'immenses difficultés à s'introduire sur la voie rapide ne vous laissera pas passer. Il vous éblouira de ses phares qui viendront se réfléchir sur votre rétroviseur ! Il vous serrera avec son véhicule au point de vous faire piler pour éviter la collision. Si c'est un gros camion qui vous précède, il ne manquera pas d'avoir le même comportement. En plus de tout il vous enverra un coup de klaxon si tonitruant et inattendu que vous sursauterez et que votre rythme cardiaque déjà élevé passera à des fréquences voisines de la zone de danger. Quand vous aurez enfin réussi à vous insérer dans l'une des files de cette maudite autoroute, votre contact avec l'Homo sapiens pas gentil ne sera pas pour autant terminé. Vous aurez droit aux motards qui, se faufilant entre les voitures à l'arrêt, se sentiront agressés parce que vous ne leur laissez pas un passage suffisant !

Selon les jours et les individus, vous pourrez aller du simple arrachage de votre rétroviseur, de droite comme de gauche, au coup de pied dans votre portière, en passant bien sûr

© Groupe Eyrolles

par le fameux doigt levé vers le ciel qu'on vous promet de mettre un jour à l'endroit le plus sacré de votre personne.

En ville, dans les ronds-points, si vous ne connaissez pas la route, que votre GPS vous dit « prenez la troisième sortie », que cette dernière tarde à venir ou que vous la confondez avec une autre, il y a de grandes chances que l'Homo sapiens pas gentil venant de votre gauche – c'est-à-dire n'ayant pas la priorité – accélère, vous dépasse, vous coupe la route, vous empêche de prendre la bonne sortie et vous oblige par là à refaire le tour du rond-point. Vous aurez compris que vous êtes un gêneur.

Bien évidemment si par malheur votre voiture heurte un trottoir et que votre pneu éclate, ne vous attendez pas à ce qu'un automobiliste s'arrête pour vous aider. Cela peut arriver mais c'est rare. L'Homo sapiens pas gentil ne fera rien pour vous faciliter la tâche ; il ne vous donnera aucun coup de main pour démonter votre roue et la remplacer au plus vite. Si vous faites appel à un dépanneur, il ne se gênera pas pour mettre sa dépanneuse en double file et bloquer ainsi la circulation. Vous serez très gêné, imaginant que tout le monde vous maudit. Mais cela passera vite quand vous pourrez enfin repartir.

Quoi qu'il arrive, démarrez rapidement lorsque vous êtes arrêté et que le feu passe au vert. Car l'HSPG (l'Homo sapiens pas gentil) n'a pas le temps d'attendre une seconde. Il fait des appels de phares, klaxonne. Si vous ne démarrez pas pour laisser passer un enfant ou une vieille personne engagée dans le passage clouté, il n'en a cure. Vous devez le laisser passer ! Il est, lui, prioritaire. Là où il s'exprime le mieux, c'est lorsque circulant sur la voix de gauche vous devez vous rabattre sur celle de droite pour emprunter la prochaine sortie. Depuis des kilomètres vous avez mis votre clignotant. Vous tentez de vous infiltrer entre deux voitures mais rien n'y fait. L'HSPG accélère pour vous empêcher de vous inclure

© Groupe Eyrolles

dans la bonne file. Il refuse de vous laisser passer. Si vous tentez un passage en force, méfiez-vous, il est dangereux. Sans compter que l'HSPG qui est derrière vous sur la même file de gauche voit ce qui se passe et accélère, lui aussi, pour, si possible, vous compliquer la vie encore un peu plus. Vous serez exacerbé, contrarié, énervé et probablement vous aussi par vengeance deviendrez à votre tour un HSPG.

L'Homo sapiens pas gentil dans les transports aériens

Dans un aéroport ou dans un avion, l'HSPG est dans un milieu qui lui va bien. Il est souvent au contrôle de police de l'aéroport lorsqu'il vous fait enlever vos chaussures, votre veste, votre ceinture, tout ce que vous avez dans vos poches, votre parfum, votre crème à raser, votre pâte dentifrice sans même vous regarder et qu'ensuite il contrôle sans dire un mot tout ce qui se trouve dans votre bagage à main avec un regard qui en dit long quant aux soupçons qui pèsent sur vous. Ne réclamez pas, ne rechignez pas ; il vous jetterait froidement à la face qu'il fait ça « pour votre sécurité ». Il ne tient pas compte de votre exaspération ou des appels des haut-parleurs qui signalent que votre vol est en partance. Il n'est pas là pour prendre en compte vos tourments. Il fait son travail !

Si vous partez à l'étranger, le préposé à la police de l'air et des frontières vous regardera d'un drôle d'œil. Alors que vous faites la queue depuis plus de vingt minutes, il prendra votre passeport, votre billet d'une main molle puis jettera un regard désintéressé sur vos documents, les repoussera – toujours avec la même main molle – comme s'ils n'étaient qu'une fiche de traçabilité d'un quelconque mammifère allant à l'abattoir.

© Groupe Eyrolles

L'HSPG est aussi incarné dans la peau du personnel au sol de la compagnie d'aviation que vous avez choisie et que vous avez payée. Si votre avion a du retard et que vous osez demander pour la seconde fois l'heure probable de votre embarquement, on vous dira sèchement de retourner à votre place et d'attendre. Ce faisant, ce personnel vous ignorera et ne tiendra pas compte de votre stress. Il s'agglutinera autour de l'ordinateur de comptoir, vous tournera le dos et continuera à commenter avec ses amis et collègues le dernier week-end passé très loin : leurs billets ne leur coûtant pas, et de loin, le prix du vôtre. Quand enfin l'heure de l'embarquement viendra, on vous demandera derechef d'une voix qui n'autorise pas la convivialité, votre pièce d'identité ; alors que vous aurez les mains pleines – de vos sacs, journaux, manteau – et que vous l'aurez déjà montrée au préalable à deux reprises – lorsque vous avez pris votre ticket puis quand vous êtes passé au contrôle – le tout sur moins de cinq cents mètres ! Vous aurez beau vous dire que c'est vous le client, on n'aura de cesse de vous faire comprendre que vous devez vous montrer heureux que l'appareil parte enfin.

Si votre vol n'est pas au contact, c'est-à-dire si vous devez prendre le bus pour rejoindre votre avion, vous risquez d'attendre longtemps toutes portes ouvertes que ce dernier se remplisse. Serrés comme des harengs, vous devrez tous quand même subir les coups de frein, les accélérations du chauffeur qui conduit cet engin ; c'est un HSPG. Son problème, c'est sa satisfaction et non votre confort. Arrivé devant l'avion, vous attendrez que le personnel de nettoyage ait fini son travail. Bien serré debout, vous attendrez toutes portes fermées. En pleine canicule, vous verrez peut-être votre voisin tourner de l'œil tant la chaleur sera insupportable. Une fois à bord, ne vous plaignez pas de cette situation ou de cet escalier si abrupt et si difficile à monter. Pour voyager en avion, il faut être jeune et les hôtesses vous expliqueront qu'elles aussi attendent

© Groupe Eyrolles

et que le service à terre n'est pas de leur responsabilité. Ce faisant, on vous demandera votre ticket d'embarquement. Vous le chercherez dans vos poches et risquez d'avoir du mal à le retrouver tellement il est petit. S'il advient que vous preniez trop de temps pour le trouver, les HSPG qui sont derrière vous vous feront vite comprendre que vous êtes vraiment un empêcheur de tourner en rond ; personne n'aura l'idée de prendre vos bagages à main ou votre enfant si vous êtes une maman accompagnée de votre progéniture.

Dans l'avion, surtout, ne demandez pas que l'on vous aide à mettre votre valise dans les racks conçus à cet effet. L'Homo sapiens pas gentil steward ne vous aidera pas. Il prépare un match de tennis et ne veut pas se froisser un muscle avec votre encombrant bagage à main (que vous n'avez pas mis en soute, conscient des risques qu'il se perde en route !). Assis enfin à votre place (malheureusement un couloir) vous servirez à coup sûr de punching-ball à tous les passagers HSPG qui iront prendre leurs places derrière vous ; avec leurs sacs à dos, leurs valises, ils vous bousculeront, vous cogneront, vous grifferont sans même imaginer qu'ils vous martyrisent puisque vous n'existez pas pour eux.

Il est possible aussi que vous soyez confronté à une alerte à la bombe. Dans ce cas pas d'inquiétude, il s'agit d'une valise oubliée. Vous risquez cependant de faire connaissance avec certains HSPG de la police qui sans ménagement vous pousseront hors de l'aéroport sans vous dire mot de ce qu'il adviendra du retard de votre vol !

L'Homo sapiens pas gentil au boulot

Dans l'entreprise, l'Homo sapiens pas gentil prend une place très particulière. C'est d'abord lui qui, diplômé d'une grande école, n'hésite pas à vous dire de façon peu

© Groupe Eyrolles

courtoise devant un problème dont vous n'êtes pas responsable mais que vous devez quand même résoudre : « Je ne veux pas savoir, ce n'est pas mon problème, je n'en ai rien à faire, débrouillez-vous ! »

On le trouve aussi à l'accueil de certaines grandes entreprises. Lorsque étant un fournisseur parmi d'autres vous vous présentez pour être reçu par un futur client qui est censé vous attendre, l'hôtesse pas gentille ne s'occupe pas tout de suite de vous. Elle sait que vous venez vendre votre salade et que vous pouvez attendre. Elle continuera donc sa conversation téléphonique privée qu'elle aura prise juste au moment où vous vous présentiez. Vous ne vous montrerez pas impatient : cela vous est interdit. Si vous savez attendre, on vous demandera sans ménagement une pièce d'identité qu'on vous subtilisera, ce qui est strictement illégal, puis on téléphonera au bureau de la personne avec qui vous avez rendez-vous. Comme cette dernière ne sera pas à son poste, et sera définie comme introuvable, on vous montrera un fauteuil où vous devrez vous asseoir pour attendre. Vous ne vous montrerez pas pressé. Vous attendrez sagement que l'hôtesse d'accueil vous rappelle quand bien sûr elle aura fini sa nouvelle conversation privée avec sa collègue sur le sujet passionnant de ses futures vacances. Surtout ne venez pas lui dire : « Mademoiselle, ne pouvez-vous pas rappeler Monsieur X ? Il m'attend. » Elle vous répondrait d'une voix sèche : « Sa secrétaire est en ligne, attendez. » Vous serez en retard pour ce rendez-vous comme pour le prochain, chose qu'il vous est conseillé de cacher le plus longtemps possible. Bien sûr, pendant que vous serez en cale sèche, d'autres fournisseurs connus passeront devant ce cerbère. Ils auront la chance, eux, d'être reconnus. Ils auront droit au grand sourire et comme par enchantement ils seront tout de suite mis en relation avec leur interlocuteur. Ceci vous apprendra à être un prospect qui

© Groupe Eyrolles

doit passer une forme de bizutage. Bien évidemment, il y a des tas d'autres Homo sapiens pas gentils dans une grande comme dans une petite entreprise. Ils sont à tous les étages.

L'Homo sapiens pas gentil dans les services

Lorsqu'un matin d'hiver, alors que vous vous levez tranquillement pour faire vos ablutions avant d'aller vaquer à vos occupations, vous constatez que votre chaudière ne fonctionne plus, votre sang ne fait qu'un tour. Vous vous précipitez immédiatement sur votre téléphone pour appeler votre dépanneur afin qu'il vous rebranche à la civilisation. Bien sûr, selon l'heure à laquelle vous appelez, vous avez droit soit à un répondeur téléphonique, soit à une standardiste. Dans les deux cas, il n'y a pas grande différence. Il vous faudra attendre, un jour, deux jours, voire trois pour avoir la chance d'être dépanné. Généralement toutes les chaudières tombent en panne le même jour aux mêmes heures ; votre réparateur n'y peut rien. Il ne peut ni se dédoubler, ni dédoubler son personnel à l'infini. Vous le savez fort bien au fond de vous-même.

Vous êtes hyper-contrarié et frustré de devoir vous laver à l'eau froide et surtout de devoir attendre le passage du sauveur. Vous êtes inquiet pour les enfants, pour votre épouse ou pour votre vieille maman si cette dernière est de passage sous votre toit. Alors que vous avez besoin de réconfort, d'amitié, de compassion, votre santé mentale ne va dépendre que de l'humeur de la standardiste avec laquelle en fin de compte vous serez mis en relation. Excédée par des appels successifs et répétés, énervée par les réflexions des clients ulcérés que la réparation de leur chaudière ne soit pas prioritaire, la standardiste risque de se conduire en vraie HSPG. Elle commencera bien évidemment par vous demander d'une voix neutre le

© Groupe Eyrolles

numéro de votre dossier. Quoi de plus normal ? Et il y a fort à parier que vous ne trouverez pas ce foutu document puisque vous ne vous intéressez à votre chaudière que lorsqu'elle tombe en panne. Cette vaine recherche portera votre rythme cardiaque à son paroxysme. En dernier ressort on vous fera épeler votre nom pour vous retrouver dans l'ordinateur. Après avoir vérifié que vous êtes bien client de son entreprise, la standardiste vous lâchera la terrible phrase : « Je n'ai personne à vous envoyer aujourd'hui. » Pour l'attendrir, vous lui parlerez de votre dernier qui a une forte angine qui risque de se transformer en pneumonie. Elle vous dira alors : « Vous n'avez pas de chance, ce n'est pas votre jour, il fallait appeler plus tôt, je n'ai personne. » Pour finir, elle vous préviendra (ce sera à prendre ou à laisser) de vous tenir disponible puisque, selon toute probabilité, le technicien devrait passer le lendemain entre dix heures du matin et dix-sept heures. Désolé, attristé, vous n'aurez plus qu'à attendre.

Lorsque le technicien viendra enfin, vous le recevrez comme un prince. Vous le suivrez partout pour lui faciliter la tâche. Il ne sera pas bavard. Il se parlera tout bas ou ne parlera pas du tout, vous laissant alors dans la pire angoisse. Il finira par dire : « C'est la pompe, elle est morte. » Puis, dans le silence qui s'en suivra vous entendrez : « Vous n'avez pas de chance, votre chaudière est un vieux modèle. Elle a au moins huit ans et on n'a pas la pièce en stock. » Face à cette succession d'informations négatives vous n'aurez plus qu'à demander d'une voix suppliante que l'on vous change votre chaudière. Vous ne serez alors qu'au début de votre crucifixion.

Mais il n'y a pas que les chaudières pour empoisonner la vie. Tout ce qui touche à l'électronique, à Internet, aux machines à laver et autres produits d'électroménager, aux garages sont des terrains privilégiés pour que les HSPG

© Groupe Eyrolles

s'expriment. Si un jour vous achetez un lecteur enregistreur de DVD, de n'importe quelle marque que ce soit, prenez votre courage à deux mains. L'HSPG qui a rédigé le mode d'emploi vous a préparé des moments inénarrables d'agacement, comme d'ailleurs celui qui a conçu la télécommande que vous avez maintenant en main. Cette dernière est tout d'abord épouvantablement compliquée. Si vous avez plus de seize ans, c'est-à-dire si vous n'êtes pas de la génération qui est née avec les jeux vidéo – les PlayStation, Nintendo et autres moyens de robotiser le cerveau –, vous n'avez que très peu de chances de vous y retrouver dans tous ces boutons de commande, tous plus petits les uns que les autres et généralement exprimés dans des abréviations incompréhensibles de la langue de Shakespeare. Bien sûr, lorsque vous avez acheté votre lecteur enregistreur, le vendeur vous a dit que c'était un jeu d'enfant de faire marcher cette merveille. Il n'a probablement pas ouvert la boîte et vous l'a donnée comme ça ! Un tel appareil ne coûte pas assez cher pour que l'on passe du temps à vous montrer comment il fonctionne, comment il faut le brancher, etc. On perdrait sa marge en vous aidant. Il y a sans doute d'autres clients dans le magasin qui, eux, vont acheter des produits qui permettront au commerçant de bien gagner sa vie.

Vous voilà donc avec cette foutue merveille. Écrit en cinq ou six langues, le mode d'emploi est imprimé en tous petits caractères. Autrement dit, lorsque vous aurez trouvé la langue que vous connaissez, ce sera écrit si petit que vous ne pourrez lire qu'à la condition d'être terriblement myope et que vous enleviez vos lunettes. Vous demanderez alors à votre petit-fils ou à votre fils de vous expliquer comment ça marche. Il ricanera très gentiment, ne cachant pas son étonnement de voir des parents ou des grands-parents aussi nuls alors que « c'est si facile de faire marcher ce truc ».

© Groupe Eyrolles

Comme beaucoup, vous avez sans doute décidé de vous mettre à l'Internet. Ce que vous ignorez, c'est que vous venez de faire rentrer dans votre vie un FAI. Un FAI, c'est un peu comme un candidat aux élections présidentielles ; ça promet tout avant pour pas cher et après ça ne donne que des soucis, des frustrations et des ennuis. C'est votre FAI qui vous donne l'accès à Internet, au téléphone gratuit, à des centaines de chaînes de télévision et plus encore. Malheureusement les HSPG y sont là des rois ! Vous tentez de joindre votre FAI parce que depuis quelques heures votre Internet ne fonctionne plus. Armez-vous de patience lorsque vous décrochez votre téléphone : il va vous falloir attendre, attendre et attendre encore… Lorsque enfin vous avez la chance d'avoir un correspondant au bout de la ligne, dépêchez-vous de vous expliquer : vous allez bientôt être coupé et vous devrez tout recommencer. De toute façon, on ne peut rien faire pour vous. Prenez votre mal en patience, Internet reviendra bien un jour ! Ici, le HSPG se cache derrière une MPG : une machine pas gentille. C'est cette machine qui vous annonce lorsque vous téléphonez : « Si vous souhaitez ceci, tapez le 1 ; si vous voulez cela, tapez le 2, etc. » Elle a été conçue pour mieux vous servir. Observez qu'elle vous propose rarement le sujet pour lequel vous téléphonez et que finalement vous en revenez au début du menu, c'est-à-dire à attendre que quelqu'un du fameux service relation client daigne vous écouter.

Comme la plupart de vos concitoyens, vous êtes curieux de savoir pourquoi toutes ces misères vous sont faites. La raison en est simple : un ou plusieurs HSPG de grande facture universitaire gèrent votre destinée du haut de leurs bureaux ultramodernes, aseptisés et à bonne température. Ils n'imaginent tout simplement pas

© Groupe Eyrolles

vos souffrances et s'étonnent de vos exigences. Ils ne vivent pas dans votre monde !

L'Homo sapiens pas gentil dans son association de commerçants

Chez les commerçants de centre-ville sommeillent souvent des spécimens d'HSPG particulièrement intéressants. Si jamais vous êtes un jour maire d'une ville petite ou grande, vous aurez à cœur comme tous vos collègues de France et de Navarre de faire vivre votre centre-ville. Vous le savez, un centre-ville animé, des illuminations de Noël réussies sont les mamelles d'une réélection certaine.

Vous réunirez donc les commerçants plusieurs fois par an au sein de leur association ou de leur « union » pour trouver avec eux des idées d'animations du centre-ville comme des quinzaines, des fêtes locales, etc. Là, vous comprendrez le désastre. D'abord, vous apprendrez que la ville, c'est-à-dire vous, n'en fait pas assez. Ensuite, vous découvrirez que le boucher ne supporte pas le volailler à cause de la femme de ce dernier qui a la fâcheuse habitude de toujours garer sa voiture devant sa boutique, lui volant par là la place qu'il estime être la sienne. Le pharmacien, lui, sera absent de toutes ces discussions : le numerus clausus le protège. Il possède la seule pharmacie du centre-ville et ses affaires sont florissantes. Que peut donc bien lui apporter une animation du centre-ville, sinon du bruit et du chapardage ? Le bijoutier et le parfumeur regarderont avec condescendance s'agiter le gérant de la supérette, le fromager et tous ces commerçants qui ne comprennent pas comme eux qu'il faut d'abord vendre du rêve aux habitants et non pas seulement des lots à 1 € pour qu'ils apprécient leur centre-ville. Vous pouvez compter sur le patron du café, c'est d'abord un excellent agent électoral et c'est bien le seul

© Groupe Eyrolles

qui a des idées. Mais voilà, son chien n'est pas l'ami de tous les commerçants. Il vagabonde et fait sauvagement ses besoins là où il ne faudrait pas, c'est-à-dire soit sur les roues des voitures de ces derniers, soit sur leurs devantures de magasins. Bien sûr, vous aurez droit aux conseils marketing et promotionnel du représentant national de certains franchisés qui lui auront demandé de venir éclairer de ses lumières cette inamicale réunion.

Les idées d'animation du centre-ville se réduiront donc, dans ces conditions, à très peu de chose. Les HSPG préféreront mettre en avant leurs différends, leurs inimitiés, leur égoïsme plutôt que le plaisir de leurs clients et concitoyens. Les habitants seront privés de quelques bons moments qui auraient pu leur faire aimer leur ville, retrouver leurs racines et oublier les tracas du quotidien. Il n'en reste pas moins vrai que ces commerçants seront tous unis pour dénoncer les pratiques des grandes surfaces et menaceront le maire de ne plus voter pour lui si par avance il ne se décidait pas à faire quelque chose contre les prédateurs de centre-ville.

L'Homo sapiens pas gentil un peu partout

Peut-être, en allant chercher votre pain ou tout simplement en sortant d'un magasin dans une rue aux trottoirs étroits, avez-vous été bousculé par une bande de jeunes sortant de leur collège ou de leur lycée, marchant par quatre de front, ne vous laissant aucune chance de passer. Ne rouspétez pas, ne les maudissez pas : ils ne vous entendent pas. Leurs iPods respectifs sont rivés à leurs oreilles. Ils vivent dans un autre monde où vous n'avez aucune place. On peut tout vous dire pour les excuser ; vous serez tout de même convaincu qu'ils sont mal élevés. En fait, vous vous trompez, ce ne sont que des HSPG en herbe.

© Groupe Eyrolles

Si pour une raison ou pour une autre vous empruntez le métro, le RER ou le train, et qu'il vous faille acheter un ticket pour votre voyage, surtout priez le ciel pour que ce jour-là vous ne soyez pas atteint d'un début de surdité. Si tel était le cas vous n'auriez que peu de chances d'entendre les réponses aux questions que vous posez au préposé à la vente des tickets. Caché, abrité derrière sa vitre ou plutôt son hygiaphone, ce dernier répondrait certes, mais vous n'entendriez que quelques mots par-ci par-là. Tout simplement parce qu'il ne ferait aucun effort pour se faire entendre et vous tranquilliser. Derrière les guichets du métro, du tram, des trains se cachent très souvent des HSPG. Ils détiennent le savoir qui vous intéresse mais le distillent avec parcimonie et ne tiennent que rarement compte de votre qualité auditive ou du bruit ambiant.

On note un parallèle surprenant entre les sorties de messes et les heures d'affluence dans le métro parisien. Après la messe du dimanche où les paroissiens se sont repentis de leurs péchés de la semaine, pour peu que le curé ait eu une homélie un peu trop longue et qu'il ait dépassé la durée légale autorisée, acceptée de la messe, tout le monde s'agite et est pressé de rentrer. Les maîtresses de maison se soucient de leur poulet qui est en train de cuire et qui va brûler, tandis que les messieurs veulent absolument au plus vite voir les infos ou retrouver la famille. Tant et si bien que chacun va sauter dans sa voiture pour dégager le premier du parking, s'il y en a un, ou de la rue qui borde la place de l'église. Surtout ne sortez pas de l'église avec votre vieille maman qui a du mal à marcher et qui doit faire des efforts de perchiste pour grimper à l'arrière de votre 4 X 4. Car si vous faites attendre les autres paroissiens motorisés en tenant la porte de votre automobile pour faire monter l'octogénaire, vous risquez les coups de klaxon, les petites injures pas très catholiques

© Groupe Eyrolles

et surtout des faces de carême accusatrices. Les HSPG sont au cœur de nos églises comme ils sont aussi dans toutes les autres assemblées constituées mettant la liberté et l'amour de l'homme au centre des préoccupations de l'univers.

Pour ce qui est du métro, la chose est similaire. Force est de constater que, lorsque la rame arrive en station, ceux qui veulent descendre sont souvent violemment repoussés par ceux qui veulent monter. Le HSPG n'a que faire de la politesse. Il veut grimper au plus vite dans la rame et peu lui importe que vous soyez pressé de descendre, ne serait-ce que pour faire de la place. Non seulement le HSPG est brutal mais en plus il est borné. Cela étant, il ne faut pas condamner derechef ce pauvre HSPG. Il faut le comprendre. Il vient peut-être d'affronter un incident naturel et répétitif propre aux transports en commun. Par exemple, il s'est peut-être trouvé au beau milieu d'une grève surprise. Une voix d'outre-tombe, tombant d'un haut-parleur caché on ne sait où dans la station, lui a annoncé : « En raison d'un arrêt de travail d'une catégorie de personnel… » Il a alors vu passer plusieurs rames qui ne se sont pas arrêtées puis une qui est restée un temps infini en station et qui s'est remplie, remplie jusqu'à déborder. Il a peut-être aussi appris par ce même haut-parleur qu'un incident était survenu sur la ligne et qu'en raison de cela, le trafic était suspendu. Il apprendra demain dans son journal qu'une personne avait choisi de mettre fin à ses jours justement à l'heure où lui se trouvait là.

Le taxi à Paris réserve souvent bien des surprises. Vous pouvez, en arrivant dans l'un des deux aéroports principaux de la capitale, tomber par exemple, sur un chauffeur vietnamien ou cambodgien, qui certes vous conduira avec dextérité et le plus rapidement à votre destination mais qui peut aussi rester branché sur une radio dont la langue est celle de ses origines. Vous traverserez ainsi la

© Groupe Eyrolles

capitale au son d'une musique inconnue d'essence chinoise, cambodgienne ou vietnamienne. Ceci n'a d'ailleurs pas d'importance puisque vous ne faites aucune différence entre ces pays. Il ne vous sera pas demandé si cette dernière vous dérange ou vous est agréable. Il est fort possible que le chauffeur qui ne discourt pas dans un pur français « cause » par radio ou téléphone avec des collègues dans sa propre langue. Ne soyez pas inquiet, on ne vous prépare pas un mauvais coup ! Vous êtes simplement un colis que l'on transporte d'un point à un autre. Mais l'asiatique *taxi driver* n'est pas un cas isolé. Vous pouvez aussi tomber sur un chauffeur venant d'Haïti. Si le courant circule entre vous, vous passerez un bon moment. Vous apprendrez des choses émouvantes sur cette île si belle mais si malheureuse. Vous ne vous ennuierez pas et vous comprendrez que vos petits soucis ne sont rien à côté de ce que traversent les Haïtiens. Si le courant ne passe pas, ce qui peut arriver, alors vous serez ramené au cas précédent ; vous subirez une radio qui vous permettra peut-être de vous familiariser avec un français quelque peu transformé.

Si vous cherchez désespérément, en fin d'après-midi, un taxi sur les grands boulevards, si vous ne voyez rien venir, que votre bras est fatigué de s'agiter pour héler une voiture et que l'une d'elle s'arrête enfin, ne vous croyez pas sauvé pour autant, ne chantez pas victoire. Car encore faut-il que vous alliez là où va le taxi. Vous formulerez d'une voix polie, aimante au HSPG qui vient de s'arrêter l'adresse à laquelle on vous attend. Il vous regardera au travers de la vitre entrebâillée et vous dira : « Non ce n'est pas ma direction, je m'arrête dans une heure. » Il fermera sa vitre et s'en ira sans aucune excuse ni formule de politesse.

Finalement, vous en trouverez un qui justement commence et qui de ce fait vous prendra. Assis confortablement ou

© Groupe Eyrolles

pas selon la vétusté du véhicule, vous pourrez lire sur le repose-tête du siège avant droit que dans cette voiture l'on n'accepte pas les chèques, qu'il est interdit de fumer et que vous pouvez si vous le souhaitez indiquer votre itinéraire au chauffeur. Un conseil : ne faites pas cette erreur, n'indiquez pas un chemin que vous connaissez. Si ça coince, vous entendrez donner à votre choix des noms d'oiseau. Vous vous ferez tout petit dans votre coin, vous culpabiliserez. Pendant tout le trajet vous devrez écouter la radio qui intéresse votre chauffeur. Il ne vous dira rien mais vivra sa vie intérieure. Il répondra aux appels téléphoniques de sa femme, de ses collègues, bien que cela mette votre vie en danger. Surtout ne dites rien ! Lorsque vous arriverez à destination, ayez bien la somme qui vous est demandée en main. Rappelez-vous : vous êtes son premier client, il n'a pas de monnaie et c'est vous qui devrez vous débrouiller pour en trouver.

L'Homo sapiens pas gentil dans les magasins

Si demain il vous prend l'envie d'acheter des chaussures, un livre, une tranche de jambon ou une petite robe dans un magasin à la mode pour votre enfant et que vous êtes pressé, n'imaginez pas que le HSPG se cache d'abord chez le vendeur. Bien sûr, vous serez agacé par ces jeunes vendeuses qui ne vous regardent pas et qui passent leur temps à parler comme des pies bavardes, sans s'occuper de vous. Mais ça n'est pas le pire. Non, le HSPG est en premier lieu incarné par cette cliente ou ce client qui est devant vous et qui a tout son temps. Il se délecte à poser des questions sur les modèles, sur la marque. Il essaye tout ce qui peut être essayé. Évidemment, la vendeuse vous a vu. Son regard vous envoie un message de désespérance, accompagné d'un petit haussement d'épaules.

© Groupe Eyrolles

Ce qui veut dire qu'elle n'y peut rien. Cela vous fait chaud au cœur d'être ainsi compris mais le temps passe et vous n'avez toujours pas pu vous exprimer. Vous allez probablement vous énerver. Attention, c'est vous que bientôt le client ou la cliente escargot va qualifier d'HSPG. Tout va vous retomber dessus. Vous aurez beau dire « je suis pressé », « je suis garé en seconde file » ou encore « mon enfant m'attend à la sortie de l'école » pour tenter d'amadouer le gastéropode, rien n'y fera ; le regard qu'il vous lancera en dira long sur votre grave manque d'éducation.

Vous pouvez aussi trouver des HSPG un peu partout dans les grandes surfaces. Imaginons que vous bricoliez, que vous soyez débutant et que vous ayez besoin de conseil. Vous allez vous rendre dans l'une de ces fabuleuses cavernes d'Ali Baba – dites grandes surfaces de bricolage – où il y a tant de produits mais jamais assez de vendeurs. Vous cherchez un produit, une marque et vous ne trouvez pas. Votre cerveau s'embrume, vous êtes perdu. Au détour d'une allée, vous tombez enfin sur le vendeur sauveur. Lui doit savoir. Oui, il sait. Mais au lieu de vous mener là où se trouve votre marque, puisque vous n'êtes pas dans le bon rayon, il va se lancer dans une explication complexe que vous n'allez pas comprendre et qui fera que vous continuerez à pester contre vous-même et ce vendeur – qui aurait tout de même pu faire l'effort de vous amener à son collègue.

© Groupe Eyrolles